

**ANALISIS KREDIT BERMASALAH PADA PT. BANK
TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU WONOGIRI**



Tugas Akhir
Disusun sebagai syarat mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi DIII
Akuntansi Keuangan
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Oleh :
GALUH NASTITI ANINDITA
F3308058

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2011
commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS KREDIT BERMASALAH PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU WONOGIRI”** telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujiksan guna mencapai derajat Ahli Madya Program DIII Akuntansi FE UNS

Surakarta, 06 Juli 2011

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing



Sutaryo, SE., M.Si., Ak.

NIP. 197710012010121002

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi

Nama : Galuh Nastiti Anindita
NIM : F3308058
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KREDIT BERMASALAH PADA PT.
BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL
(Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU
WONOGIRI

Surakarta, 18 Juli 2011

Tim Penguji Tugas Akhir

1. Drs. Eko Arief Sudaryono, M.Si., Ak.
NIP. 196112311988031006
(Dosen Penguji)



2. Sutaryo, SE., M.Si., Ak.
NIP. 197710012010121002
(Dosen Pembimbing)



continuu to user

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS KREDIT BERMASALAH PADA PT. BANK TABUNGAN Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU WONOGIRI“ dengan baik dan lancar.

Keberhasilan dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan beberapa pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Wisnu Untoro, MS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Agus Budiatmanto, M.Si., Ak. selaku ketua Program Studi Diploma III Akuntansi Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Dra. Yasmin Umar Assegaf, Ak. selaku pembimbing akademik.
4. Sutaryo, SE., M.Si., Ak. selaku dosen pembimbing.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi UNS yang telah membekali ilmu pengetahuan selama dalam bangku perkuliahan.
6. Segenap karyawan Fakultas Ekonomi UNS.

commit to user

7. Bapak Dipa Adi Pramono selaku *branch manager* serta Bapak Nur Syarifuddin selaku *operation supervisor* PT Bank BTPN Tbk. KCP Wonogiri yang telah berkenan memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan magang.
8. Bapak Nanang, Bapak Wisnu, Bapak Joko, Ibu Rosalin, Ibu Prihandini, Ibu Untari, Ibu Estin, selaku karyawan PT. Bank BTPN Tbk. KCP Wonogiri. Terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang diberikan.
9. Bapak Utoro Harjanto, Ibu Sudarmani, Kunthi Ksama Wimatsari selaku keluarga yang telah memberikan do'a dan dukungan.
10. Teman-teman yang memberikan bantuan dan dukungannya.
11. Semua pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa tugas Akhir ini tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun, penulis harapkan untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Surakarta, Juli 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB	
I PENDAHULUAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	1
B. Latar Belakang Masalah	23
C. Perumusan Masalah	27
D. Tujuan Penelitian	28
E. Manfaat Penelitian	28
II ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
A. Tinjauan Pustaka	29
B. Pembahasan	52

commit to user

III TEMUAN

A. Kelebihan	63
B. Kelemahan	63

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	66

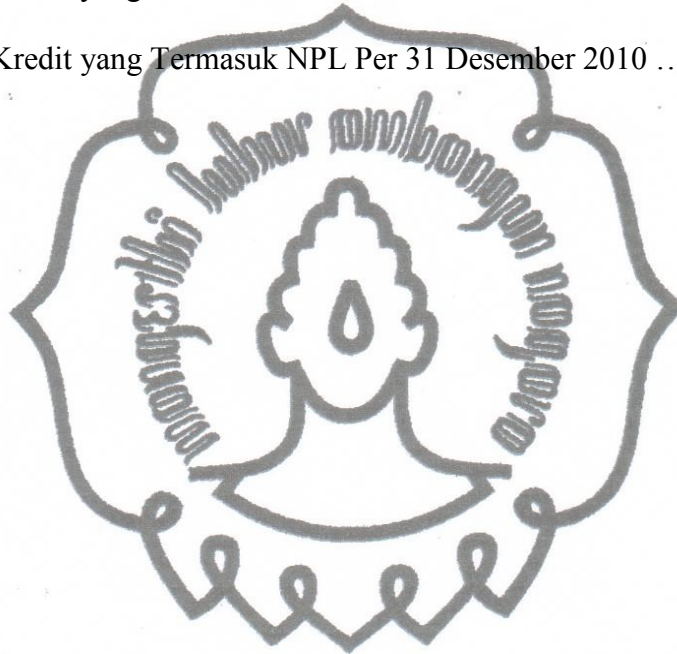
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
II.1 Rekap Kredit yang Termasuk NPL Per 31 Desember 2009	52
II.2 Rekap Kredit yang Termasuk NPL Per 31 Desember 2010	53



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
I.1 Striktur Organisasi PT. Bank BTPN KCP Wonogiri	10



ABSTRACT**ANALISIS KREDIT BERMASALAH PADA PT. BANK TABUNGAN
PENSIUNAN NASIONAL (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU
WONOGIRI**

Galuh Nastiti Anindita
F 3308058

The purpose of this research was to determine the ratio of non-performing loans in BTPN KCP Wonogiri, find out the cause of problem loans, and how the effort BTPN KCP Wonogiri in dealing with problem loans that happen.

Step of this research is conducted by comparing the theory and practice are actually doing.

The results of this research that NPL BTPN KCP Wonogiri year 2009 of 0,036% and 2010 amounted to 0,039%. The cause of problem loans that usually happens is there are borrowers who have multiple loans, returns Post Office bill, stopping pension fund, pension is minus, loan application with false SKEP, the debtor dies, delays mutation process, employee fraud such as embezzlement repayment, credit dompleng, and fictitious credit. Efforts are made BTPN KCP Wonogiri to handle problem loans by sending the notice, sent a letter of warning, on the spot to address the debtor. Restructuring credit can be done with a credit period extension, grace period, and lower interest rates.

The conclusion of this research was NPLs that occurred over the internal policies NPL BTPN KCP Wonogiri is 0,01%, and NPLs increase from the year 2009 to year 2010 amounted to 0,003%. The cause of non-performing loans there are any debtor who died and there was no confirmation from their heirs also there are partners BTPN KCP Wonogiri less responsible in implementation of cutting credit installment. Efforts on the spot to collection the problem loans in BTPN KCP Wonogiri less than maximum because CAS aren't free to leave office as PIC Collect.

Based on the results, researchers give some suggestion that BTPN KCP Wonogiri should make separation duties of PIC Collect previously held by CAS to CAO, and improve coordination/ cooperation with partners so cutting credit installments can be realized according to the agreement.

Keywords: NPLs, problem loans, on the spot

ABSTRAK

ANALISIS KREDIT BERMASALAH PADA PT. BANK TABUNGAN Pensiunan NASIONAL (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU WONOGIRI

Galuh Nastiti Anindita
F 3308058

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan rasio non-performing loan di Bank BTPN KCP Wonogiri, mengetahui penyebab kredit bermasalah, dan bagaimana upaya BTPN KCP Wonogiri dalam menangani kredit bermasalah yang terjadi.

Langkah penelitian ini dilakukan dengan membandingkan teori dan praktek yang sebenarnya dilakukan.

Hasil penelitian ini NPL BTPN KCP Wonogiri tahun 2009 sebesar 0,036% dan 2010 sebesar 0,039%. Penyebab kredit bermasalah yang biasanya terjadi adalah bahwa ada debitur yang memiliki pinjaman ganda, retur tagihan Kantor Pos, menghentikan dana pensiun, pensiun berkurang (minus), permohonan kredit dengan SKEP palsu, debitur meninggal, keterlambatan proses mutasi serta fraud karyawan seperti penggelapan pelunasan, kredit dompleng, dan kredit fiktif. Upaya yang dilakukan BTPN KCP Wonogiri untuk menangani kredit bermasalah dengan mengirim surat pemberitahuan, mengirim surat peringatan, on the spot ke alamat debitur. Restrukturisasi kredit dilakukan dengan perpanjangan jangka waktu kredit, grace periode, dan penurunan suku bunga.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah adanya peningkatan NPL dari tahun 2009 ke tahun 2010 sebesar 0,003%, dan NPL yang terjadi melebihi kebijakan intern NPL Bank BTPN KCP Wonogiri yaitu 0,01%. Penyebab kredit bermasalah yang terjadi di BTPN KCP Wonogiri adalah tidak ada konfirmasi dari ahli waris debitur yang meninggal dan adanya pihak ketiga dari mitra kerjasama Bank BTPN KCP Wonogiri yang kurang bertanggung jawab dalam pemotongan angsuran kredit. Upaya on the spot yang dilakukan dalam menyelesaikan kredit kurang lancar pada Bank BTPN KCP Wonogiri kurang maksimal karena CAS tidak leluasa untuk meninggalkan kantor sebagai PIC Collect.

Berdasarkan hasil, peneliti memberikan beberapa saran bahwa Bank BTPN KCP Wonogiri perlu menangani masalah NPL dengan cepat dan tepat, melakukan pemisahan tugas PIC Collect dari CAS kepada CAO, dan meningkatkan koordinasi/ kerjasama dengan mitrakerjanya agar pemotongan angsuran kredit dapat direalisasikan sesuai dengan perjanjian.

Kata kunci: NPL, kredit bermasalah, on the spot

BAB I

PENDAHULUAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah umum berdirinya PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk.

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. mulai berdiri pada 5 Februari 1958 di Bandung oleh 7 orang yang peduli dengan kondisi pensiunan TNI dan sipil. Awalnya bank ini dibentuk untuk melayani para pensiunan personil Angkatan Bersenjata dengan nama Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL). 16 Februari 1986 BAPEMIL diubah namanya menjadi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) hingga saat ini. Status BTPN meningkat dari bank tabungan menjadi bank umum dengan dikeluarkannya ijin usaha pada tahun 1993.

Tahun 1997 BTPN diakuisisi oleh Bank Nusa Nasional (BNN) dan Bakrie Group. Tahun 2002 BPPN/ IBRA mengambil alih kepemilikan BNN di BTPN. Tahun 2003 Bakrie Group menjual kepemilikannya kepada PT. Recapital, PT. Danatama Makmur, dan Fuad Hasan Masyhur. BTPN menjadi perusahaan publik yang tercatat di Bursa Efek Indonesia pada bulan Maret 2008. Pemegang saham utama BTPN, TPG Nusantara S.a.r.l adalah perusahaan investasi yang dimiliki oleh TPG (*Texas Pasific Group* - perusahaan investasi global dari Amerika Serikat) dengan kepemilikan saham sebesar 71,6%, sedangkan kepemilikan publik sebesar

28,4%. Kini selama lebih dari 50 tahun BTPN memfokuskan layanan perbankannya untuk para pensiunan bekerja sama dengan PT. Tabungan Asuransi Pensiunan, PT. Taspen, dan PT. Pos Indonesia.

2. Sejarah Bank BTPN Kantor Cabang Pembantu Wonogiri

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. membuka kantor di Wonogiri pada tahun 1989 sebagai kantor kas tepatnya di Jalan Ahmad Yani, Wonokarto (depan RM. Bu Pur) dengan menyewa sebuah bangunan selama 5 tahun untuk digunakan sebagai kantornya. Tahun 1999 BTPN berpindah lokasi ke Jalan Ahmad Yani Kerdukepek sebelah selatan Kantor Pos Wonogiri dengan kontrak bangunan selama 5 tahun. Tahun 2004 BTPN kembali berpindah lokasi ke Jalan Ahmad Yani Kerdukepek sebelah utara Central Sakti Motor. Tahun 2009 BTPN yang semula berstatus Kantor Kas di Wonogiri berubah menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan juga kembali berpindah lokasi ke Jalan Jendral Sudirman no. 4 Giritirto Wonogiri dengan status kontrak bangunan selama 5 tahun.

3. Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan

Visi, misi dan tujuan dari PT. Bank Tabungan Pembangunan Nasional (Persero) Tbk., adalah sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi bank *mass market* terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia.

b. Misi

Bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti.

c. Nilai

1) Dapat dipercaya

- a) Berkata dan berbuat sesuai dengan pikiran dan hati nurani.
- b) Belajar dan berlatih terus menerus untuk menjadi kompeten di bidangnya, sesuai standar terbaik dan terkini.

2) Peduli

- a) Fokus pada kepentingan *stakeholder* dan senantiasa mengerti sebelum dimengerti.
- b) Memenuhi kebutuhan *stakeholder* seutuhnya secara tulus.

3) Sinergi

Menjadikan perbedaan sebagai kekuatan bersama untuk mencapai hasil yang lebih baik.

4) Mencapai yang terbaik

- a) Memulai hari dengan tujuan dan mengakhiri hari dengan hasil dan pembelajaran.
- b) Bekerja dengan sepenuh hati, rajin, pantang menyerah, dan fokus pada apa yang bisa kita lakukan.

commit to user

c) Bersyukur, senantiasa meningkatkan standar kinerja terbaik.

4. Produk Perusahaan

Produk yang ditawarkan bank Bank BTPN antara lain:

a. Tabungan

Tabungan adalah simpanan masyarakat yang penarikannya hanya dapat dilakukan secara tunai dan jumlah penarikannya tidak boleh melebihi batas saldo minimal tertentu (sesuai syarat yang telah disepakati).

Produk tabungan ini memberi manfaat lebih dari sekedar menabung dengan hasil maksimal untuk bisnis dan keluarga. Jenis tabungan yang ditawarkan Bank BTPN antara lain:

1) BTPN Taseto (Tabungan Setara Deposito) Premium

BTPN Taseto Premium merupakan tabungan yang dirancang khusus untuk nasabah perorangan, dengan tingkat pengembalian investasi yang optimal karena setara dengan deposito. Melalui BTPN Taseto Premium, nasabah mendapatkan:

- a) bunga tabungan setara deposito,
- b) bebas biaya administrasi,
- c) tanpa batas penarikan,
- d) bebas biaya transfer *online* dan tarik tunai di btpnatm dan jaringan ATM Bersama.

Ketentuan pembukaan rekening BTPN Taseto Premium:

commit to user

- a) mengisi dan melengkapi Aplikasi Pembukaan Rekening,
- b) menunjukkan kartu identitas asli,
- c) setoran awal minimal Rp. 5,000,000,-
- d) saldo minimum Rp. 5,000,000,-

2) BTPN Taseto (Tabungan Setara Deposito) Bisnis

BTPN Taseto Bisnis merupakan tabungan yang dirancang khusus untuk nasabah perusahaan, dengan tingkat pengembalian investasi yang optimal karena setara dengan deposito. Melalui BTPN Taseto Bisnis, nasabah mendapatkan:

- a) bunga tabungan setara deposito,
- b) bebas biaya administrasi,
- c) tanpa batas penarikan.

Ketentuan pembukaan rekening BTPN Taseto Bisnis:

- a) mengisi dan melengkapi formulir Aplikasi Pembukaan Rekening Perusahaan,
- b) memenuhi syarat dokumen-dokumen (sesuai dengan jenis perusahaan) antara lain:
 - (1) anggaran dasar dan perubahan terakhir yang telah disahkan pejabat berwenang,
 - (2) *photocopy* surat persetujuan Menteri Kehakiman dan Lembaga Berita Negara RI (kecuali UD/ PD dan CV/ Firma),

(3) *photocopy* surat-surat ijin usaha yang masih berlaku dari instansi terkait,

(4) surat kuasa pengelolaan rekening kepada maksimum dua orang perwakilan perusahaan,

(5) menunjukkan bukti identitas (KTP atau Paspor).

c) setoran awal minimal Rp. 10,000,000,-

d) saldo minimum Rp. 10,000,000,-

3) BTPN Tabungan Citra

BTPN Tabungan Citra merupakan tabungan yang memberikan kenyamanan bertransaksi. Melalui BTPN Tabungan Citra nasabah mendapatkan:

a) bebas transaksi tanpa batas limit,

b) kemudahan transaksi untuk pindah buku antar rekening BTPN secara *on line*.

Syarat dan ketentuan pembukaan rekening:

a) mengisi dan melengkapi Aplikasi Pembukaan Rekening,

b) menunjukkan kartu identitas asli,

c) setoran awal minimal Rp 50.000,-

d) saldo minimal Rp 25.000,-

4) BTPN Tabungan Citra Pensiun

Kemudahan bertransaksi dalam pengambilan gaji melalui Tabungan Citra Pensiun dengan persyaratan yang mudah yaitu setoran awal nol dan saldo harian nol dirasakan manfaatnya oleh
commit to user

pensiunan karena operasional pengambilan gaji tidak ditentukan hanya untuk awal bulan namun sebulan penuh.

b. Deposito

Deposito adalah sejenis jasa tabungan yang biasa ditawarkan oleh bank kepada masyarakat, yang biasanya memiliki jangka waktu tertentu sehingga uang di dalamnya tidak boleh ditarik nasabah sebelum jatuh temponya, dan memiliki tingkat bunga yang lebih tinggi daripada bunga tabungan biasa. Produk deposito yang ditawarkan Bank BTPN antara lain;

1) BTPN Deposito Berjangka

BTPN Deposito Berjangka merupakan simpanan berjangka dengan pilihan periode penempatan dana yang fleksibel, memberikan rasa aman serta tingkat pengembalian investasi yang optimal dan relatif lebih tinggi. Melalui BTPN Deposito Berjangka, nasabah mendapatkan:

- a) imbal hasil investasi yang optimal,
- b) bebas memilih periode penempatan dana,
- c) kemudahan dalam persyaratan penempatan dana.

Ketentuan pembukaan BTPN Deposito Berjangka:

- a) mengisi dan melengkapi Aplikasi Pembukaan Rekening,
- b) menunjukkan kartu identitas asli,
- c) minimum penempatan dana adalah Rp. 8,000,000,-

- d) periode penempatan dana adalah 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 12, 18, dan 24 bulan,
- e) pajak bunga dikenakan sesuai ketentuan yang berlaku.

2) BTPN Deposito Bonus

BTPN Deposito Bonus merupakan simpanan berjangka yang memberikan tingkat pengembalian optimal, dengan tambahan bonus dalam bentuk *cash back*. Melalui BTPN Deposito Bonus, nasabah akan mendapatkan:

- a) bonus tambahan selain bunga deposito,
- b) bebas memilih penerimaan bonus, baik di awal penempatan dana maupun di akhir periode penempatan,
- c) bebas memilih periode penempatan dana.

Ketentuan pembukaan BTPN Deposito Bonus:

- a) mengisi dan melengkapi Aplikasi Pembukaan Rekening,
- b) menunjukkan kartu identitas asli,
- c) minimum penempatan dana adalah Rp 100.000.000,-
- d) periode penempatan dana adalah 1, 2, 3, 4, 5, dan 6 bulan,
- e) bunga dan bonus dibayarkan ke rekening tabungan nasabah,
- f) pajak bunga dan bonus dikenakan sesuai ketentuan yang berlaku.

3) BTPN Deposito Fleksi

BTPN Deposito Fleksi merupakan simpanan berjangka yang dapat dicairkan kapan saja, bebas pinalti, dan tetap *commit to user*

mendapatkan bunga sesuai dengan periode pencairannya. Melalui BTPN Deposito Fleksi, nasabah akan mendapatkan:

- a) bebas biaya pinalti,
- b) fleksibilitas untuk menentukan tanggal pencairan deposito,
- c) tetap mendapatkan imbal hasil yang menarik, sesuai dengan periode pencairannya.

Syarat pembukaan Deposito Fleksi:

- a) mengisi dan melengkapi Aplikasi Pembukaan Rekening,
- b) kartu identitas asli (KTP/ Paspor),
- c) mengisi syarat dan ketentuan deposito fleksi,
- d) Minimum penempatan dana adalah Rp. 50,000,000,-
- e) periode penempatan dana adalah 1, 3, 6, dan 12 bulan.

c. Bisnis kredit pensiun

Bisnis model pensiun BTPN adalah jasa pembayaran Tunjangan Hari Tua (THT) dan pembayaran pensiun bulanan melalui pola kerja sama dengan mitra usaha strategis, utamanya PT. Taspen, dan Dana Pensiunan antara lain Dana Pensiun Pertamina, Dana Pensiun Telkom, dan Dana Pensiun Perhutani. Selain jasa pembayaran pensiun, BTPN juga menyediakan produk pinjaman kepada nasabah pensiunan dengan pemotongan angsuran bulanan langsung dari pembayaran pensiun bulanan.

Fasilitas kredit pensiun diberikan kepada para pensiunan pegawai (Pegawai Negeri Sipil Pusat dan Daerah, TNI, BUMN) dengan

commit to user

persyaratan mudah, pelayanan cepat, fleksibel jangka waktu dan penggunaannya.

Keunggulan kredit pensiunan:

- 1) cukup dengan SK Pensiun asli,
- 2) *plafond* pinjaman hingga Rp 100 juta,
- 3) proses cepat,
- 4) mendapatkan asuransi jiwa,
- 5) memberikan layanan pemeriksaan kesehatan gratis.

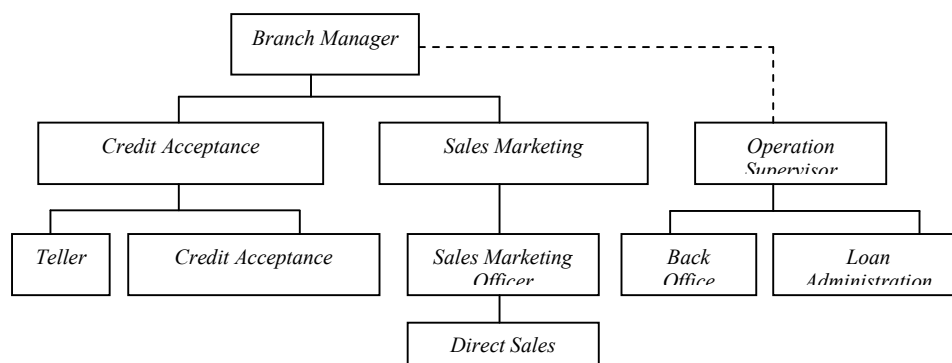
Persyaratannya:

- 1) asli dan *photocopy* Surat Keputusan Pensiun,
- 2) asli dan *photocopy* slip gaji,
- 3) *photocopy* KTP.

5. Struktur Organisasi

Susunan organisasi PT. Bank Tabungan Pembangunan Nasional

(Persero) Tbk. KCP Wonogiri adalah sebagai berikut:



Gambar I.1

Struktur Organisasi

PT. Bank Tabungan Pembangunan Nasional (Persero) Tbk. KCP Wonogiri

commit to user

6. Deskripsi Jabatan

Deskripsi jabatan pada struktur organisasi Bank BTPN KCP Wonogiri, adalah sebagai berikut:

a. *Branch manager*

Tugas dan tanggung jawab *branch manager* antara lain:

- 1) memastikan setiap *sales and marketing supervisor* di bawah koordinasinya membuat rencana aktifitas penjualan dan melakukan *monitoring* terhadap aktifitas tersebut sehingga dapat dilihat efektifitas dari *planning* tersebut untuk dicarikan solusinya,
- 2) memastikan aktifitas promosi kredit untuk menjaring nasabah baru dapat tercapai,
- 3) membina hubungan baik dengan mitra kerja terkait dan *customer*,
- 4) memastikan terlaksananya promosi kepada pra pensiunan dengan instansi terkait/ mitra kerja dalam upaya menjaring nasabah baru,
- 5) melakukan evaluasi terhadap pencapaian *sales* secara periodik, dan menentukan tindak lanjut dan rencana *sales activity* berikutnya untuk peningkatan penjualan,
- 6) memastikan pemenuhan kebutuhan *sales staff* sesuai dengan *manpower planning* untuk tercapainya target penjualan,

- 7) memastikan pelayanan kredit di KCP maupun di KK sesuai dengan standard layanan BTPN,
- 8) memastikan seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta memastikan penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di BTPN,
- 9) menyetujui pengajuan kredit sesuai dengan wewenang limit, dan memastikan dokumen kredit sesuai dengan ketentuan,
- 10) melakukan koordinasi terhadap laporan harian (laporan penyaluran dan laporan pelunasan),
- 11) memastikan terlaksananya dengan baik kepatuhan terhadap perjanjian kerjasama dengan Taspen/ mitra,
- 12) melakukan koordinasi seluruh kegiatan penanganan tagihan (kuitansi tidak tertagih dari loket dan dari luar loket, mencari penyebab kuitansi tidak tertagih, *monitoring* laporan nasabah-nasabah yang sudah meninggal dunia, *monitoring* pengajuan tagihan dan realisasinya),
- 13) memberikan pengarahan/ *coaching* dan *counseling* kepada *credit acceptance & service supervisor*, *sales & marketing supervisor*, *cash office supervisor*, dan *direct sales* sesuai kebutuhan guna meningkatkan produktifitas,
- 14) mengajukan usulan promosi/ mutasi/ rotasi kepada staf-staf.

b. *Operation supervisor*

Tugas dan tanggung jawab *operation supervisor* antara lain:

- 1) membuat perencanaan kerja sesuai dengan strategi *operations* khususnya di bidang *back office operations*,
- 2) melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi, dan menyetujui sesuai kewenangannya, kegiatan operasional yang meliputi *back office operations* untuk kredit pensiun dan *retail funding* guna memastikan sistem pembukuan dan pengadministrasian di kantor cabang berjalan sesuai prosedur dan kebijakan operasional yang berlaku,
- 3) melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan *back office operations* cabang, serta melakukan pelaporan untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja yang ditetapkan,
- 4) mengkoordinasi dan memastikan pelaksanaan perbaikan tindak lanjut audit di tingkat cabang sesuai dengan kewenangan bidang tugasnya dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit,
- 5) berperan sebagai *head teller* yang mengatur kas harian ke *teller*,
- 6) bertanggung jawab atas terlaksananya *service level agreement* (SLA) yang disepakati guna mencapai target bisnis yang telah ditetapkan,
- 7) berfungsi melakukan supervisi kegiatan operasional dalam wilayah kerjanya termasuk di dalamnya kegiatan operasional *commit to user*

yang dilakukan oleh administrasi kredit, seperti otorisasi persetujuan kredit diatas Rp 100.000.000,-

- 8) merencanakan, mengembangkan, membina, dan mengevaluasi kompetensi dan kinerja organisasi di bawah supervisinya agar dapat dicapai optimalisasi sumber daya dan infrastuktur yang ada.

c. *Back office/ Loan administration*

Tugas dan tanggung jawab *back office* antara lain:

- 1) *maintenance* atas pembukaan dan penutupan rekening setelah mendapat dokumen dan kelengkapan lainnya dari *credit acceptance officer*,
- 2) melaksanakan pengiriman dokumen ke *centralized custodian* sesuai *service level agreement* (SLA) yang berlaku,
- 3) melakukan dokumentasi seluruh arsip dan dokumen yang terkait dengan tabungan/ deposito untuk memastikan kesesuaiannya dengan ketentuan yang berlaku, laporan bulanan untuk tabungan dan deposito, penyelesaian *maintenance* suku bunga deposito, melakukan pembayaran pajak tabungan dan deposito, serta menyiapkan data harian dan mingguan deposito jatuh tempo untuk di-*follow up* oleh *personal banker*,
- 4) melakukan validasi terhadap proses pencairan deposito untuk memastikan transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku,

commit to user

- 5) melakukan pemeliharaan gedung dan inventaris kantor, melakukan *monitoring stock* cetakan dan ATK, serta melakukan pembukuan transaksi kas kecil, biaya umum, dan uang muka,
- 6) pengawasan perijinan-perijinan kantor,
- 7) laporan materai bulanan, rekap BBM, rekap gaji karyawan, dan laporan keuangan bulanan,
- 8) pengiriman dana pensiun Taspen (retur Taspen),
- 9) membuat laporan transaksi harian dan laporan saldo agar posisi harian dapat diketahui dan dimonitor, serta *monitoring* pos-pos tertentu dan penyelesaian saldo tidak normal,
- 10) memelihara dan mengadministrasikan pengarsipan SPK, dan SKEP baik SKEP masuk ataupun SKEP keluar,
- 11) cetak kwitansi tagihan kredit Kantor Pos,
- 12) laporan kepesertaan premi (konsolidasi KC, KCP, KK),
- 13) proses pencairan kredit,
- 14) rencana tagihan pensiun, PIL, dan karyawan, serta pengadministrasian hasil tagihan kantor pos,
- 15) pengadministrasian debitur hapus buku dan memelihara rekening administratif,
- 16) administrasi dan tindak lanjut TBO,
- 17) pelayanan nasabah (meninggal dunia, SK Lunas, *photocopy* SK),
- 18) *input* kelengkapan data nasabah (CIM, DIM, CAA, AIM),
commit to user

19) pengajuan dan pencairan klaim (konsolidasi KC, KK) tiap minggu,

20) BI *checking*.

d. *Credit acceptance supervisor* (CAS).

Tugas dan tanggung jawab *credit acceptance supervisor* antara lain:

- 1) melakukan supervisi atas pemrosesan nasabah baru dan nasabah lama (pembaharuan),
- 2) menyetujui atas penginputan nasabah baru yang dilakukan oleh *credit acceptance*,
- 3) menyetujui pengajuan kredit sesuai dengan wewenang limit, dan memastikan dokumen kredit sesuai dengan ketentuan,
- 4) melakukan supervisi terhadap pelayanan kredit di cabang sesuai dengan standard layanan BTPN,
- 5) melakukan supervisi atas pelayanan pembayaran uang pensiun dan non pensiun,
- 6) melakukan supervisi atas seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta memastikan penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di BTPN,
- 7) melakukan pengecekan ulang terhadap kelengkapan dokumen kredit,
- 8) melakukan supervisi atas penyerahan dokumen-dokumen kredit ke *custodian*,

commit to user

- 9) melakukan supervisi atas laporan harian,
- 10) melakukan penagihan terhadap kredit pensiun,
- 11) memberikan pengarahan/ *coaching* dan *conseling* kepada *credit acceptance* dan *teller* sesuai kebutuhan guna meningkatkan produktifitas.

e. *Credit acceptance officer (CAO)*.

Tugas dan tanggung jawab *credit acceptance officer (CAO)* antara lain:

- 1) memberikan penjelasan produk kredit pensiun kepada nasabah,
- 2) memberikan/ melakukan simulasi kredit pensiun kepada nasabah,
- 3) melakukan *interview* dengan nasabah,
- 4) menawarkan pinjaman baru kepada nasabah apabila kondisinya memungkinkan bagi nasabah,
- 5) melakukan penginputan kredit pensiun nasabah,
- 6) memberikan pelayanan yang baik dan standar sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan BTPN,
- 7) menyelesaikan seluruh keluhan nasabah dengan baik, dan tepat waktu serta memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di BTPN,
- 8) melakukan cek kelengkapan administrasi kredit pensiun,
- 9) melakukan analisis dan verifikasi atas kredit pensiun nasabah,

- 10) melakukan pembukaan rekening untuk pengajuan kredit nasabah,
- 11) mencetak Surat Perjanjian Kredit apabila kredit telah disetujui,
- 12) menyerahkan dokumen kredit ke *custodian*,
- 13) membuat laporan harian.

f. *Sales marketing supervisor* (SMS)

Tugas dan tanggung jawab *sales marketing supervisor* antara lain:

- 1) fokus dalam mencapai target kantor cabang pembantu,
- 2) melakukan supervisi terhadap aktivitas penjualan,
- 3) menjalin kerjasama yang baik dengan semua mitra kerja kredit pensiun,
- 4) melakukan supervisi terhadap *sales marketing officer* dan *direct sales* yang berada di bawah wewenangnya,
- 5) mengatur strategi penjualan bagi timnya agar mencapai target bulanan,
- 6) melakukan supervisi atas aktivitas promosi kredit untuk mendapatkan nasabah baru,
- 7) memonitor kinerja timnya baik *sales marketing officer* maupun *direct sales*,
- 8) menganalisis pencapaian kinerja timnya,
- 9) memberikan *training* dan motivasi untuk timnya,
- 10) memberikan contoh penjualan (*sales coaching*) bagi *sales marketing officer* dan *direct sales*,

11) wajib mengadakan rapat mingguan dengan *sales marketing officer* dan *direct sales*.

g. *Sales marketing officer* (SMO)

Tugas dan tanggung jawab *sales marketing officer* antara lain:

- 1) melakukan akuisisi nasabah kredit pensiun baru dan pembaharuan,
- 2) membantu kegiatan promosi kepada semua mitra kredit pensiun,
- 3) mencapai target yang telah ditentukan,
- 4) memberi penjelasan tentang keunggulan layanan produk kredit pensiun kepada nasabah,
- 5) menawarkan pinjaman/ kredit kepada nasabah,
- 6) melakukan sosialisasi ke instansi pensiun terkait,
- 7) membuat laporan *outsanding* baki debet (OBD) dan penyaluraan kredit pensiun,
- 8) mengisi *form* aktivitas harian/ mingguan yang diberikan oleh *sales marketing supervisor*-nya.

h. *Direct sales*

Tugas dan tanggung jawab *direct sales* antara lain:

- 1) melakukan akuisisi nasabah kredit pensiun baru,
- 2) membantu kegiatan promosi ke semua mitra kredit pensiun terkait,
- 3) mencapai target pencapaian yang telah ditentukan setiap bulannya,
- 4) memberi penjelasan keunggulan layanan produk pinjaman kredit pensiun baik nasabah baru dan non nasabah BTPN,

commit to user

- 5) memberi penjelasan produk kredit pensiun kepada nasabah,
- 6) wajib mengisi *form* kehadiran setiap hari kecuali telah mendapatkan ijin dari *sales marketing supervisor*,
- 7) wajib mengisi *form* aktivitas harian/ mingguan yang diberikan oleh *sales marketing supervisor*.

i. *Teller*

Tugas dan tanggung jawab *teller* antara lain:

- 1) melakukan pembayaran uang pensiunan dan pembayaran pencairan kredit pensiun, sehingga seluruh kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan mendapatkan layanan standar BTPN, sesuai dengan sistem dan prosedur yang ditetapkan,
- 2) *supply* dana untuk *teller* pada pagi hari dan menerima pertanggungjawaban di sore hari,
- 3) memastikan akurasi pembayaran, baik akurasi terhadap kebenaran nasabah, akurasi jumlah, tempat, waktu, dan administrasi,
- 4) mengadministrasikan uang *cash teller*/ uang muka pagi sesuai dengan kebijakan yang berlaku serta situasi dan kondisi pada hari itu agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar,
- 5) melakukan *balancing* kas pada pagi dan sore hari sebagai laporan pertanggungjawaban ke *operation supporting* untuk dimasukkan ke *hasanah*,
- 6) membuat laporan bulanan.

7. Kebijakan Akuntansi

a. Penyajian laporan keuangan

Laporan keuangan meliputi neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan ekuitas, laporan arus kas, dan catatan atas laporan keuangan. Laporan keuangan disusun dan disajikan dengan menggunakan Prinsip Akuntansi Berterima Umum (PABU) di Indonesia dan “Pedoman Penyajian Keuangan” yang terdapat dalam lampiran Keputusan Ketua Bapepam dan Surat Edaran Ketua Bapepam tentang “Pedoman Penyajian dan Pengungkapan Laporan Keuangan Emiten atau Perusahaan Publik Industri Pertambangan Umum, Minyak dan Gas Bumi, dan Perbankan.” Periode akuntansi perusahaan dimulai tanggal 1 Januari sampai dengan tanggal 31 Desember setiap tahunnya.

Laporan keuangan disusun berdasarkan harga perolehan dan dengan dasar akrual kecuali yang terkait dengan instrumen keuangan tertentu seperti surat berharga yang “diperdagangkan” dan “tersedia untuk dijual” serta instrument derivatif. Laporan arus kas disusun dengan menggunakan metoda langsung dengan mengelompokkan arus kas ke dalam aktivitas operasi, investasi, dan pendanaan. Namun penyajian beberapa akun arus kas dari aktivitas operasi masih menggunakan metode tidak langsung. Untuk tujuan laporan arus kas, kas dan setara kas mencakup kas, giro pada Bank Indonesia, dan giro pada bank lain, yang tidak dibatasi dan tidak digunakan sebagai

jaminan. Seluruh angka dalam laporan keuangan ini, kecuali jika dinyatakan secara khusus, dibulatkan menjadi jutaan Rupiah (Rp) yang terdekat.

b. Penyusunan laporan keuangan

Siklus akuntansi seperti yang dijelaskan dalam teori akuntansi tidak lagi dilakukan secara manual, melainkan dilakukan oleh sistem komputerisasi sehingga pekerjaan yang berkaitan dengan siklus akuntansi hanya tinggal analisis dan mencetak laporan keuangan. Penyusunan laporan keuangan dilakukan dalam sistem aplikasi *Equation (Misys)*. Laporan keuangan dibentuk dari hasil ‘*selection*’ dari *account* yang telah didefinisikan melalui pengkodean (*basic categories and secondary level*), sedangkan untuk laporan eksternal (ke Bank Indonesia) didasarkan pada *mapping account* ke dalam format laporan.

c. Struktur dan isi laporan keuangan

Struktur dan isi laporan keuangan yang digunakan adalah:

- 1) Neraca,
- 2) Laporan Laba Rugi,
- 3) Laporan Perubahan Ekuitas,
- 4) Laporan Arus Kas,
- 5) Catatan atas Laporan Keuangan.

d. Asumsi dasar penyusun laporan keuangan

Asumsi dasar dalam penyusunan laporan keuangan yang digunakan adalah:

- 1) basis akrual (*accrual basis*),
- 2) kelangsungan usaha perusahaan (*going concern*).

e. Tanggal pisah batas (*cut off date*)

Tanggal pisah batas pembukuan (*cut off date*) perusahaan setiap tahunnya adalah tanggal 31 Desember. Dokumen transaksi keuangan yang berkenaan dengan tahun buku sebelumnya harus sudah diserahkan sebelum tanggal 31 Desember tahun tersebut.

B. Latar Belakang Masalah

Undang-undang Perbankan no. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan menyatakan bahwa bank adalah:

badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana tersebut kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menghimpun dana berarti mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito (Martono, 2004: 24). Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana yang diperoleh tersebut kemudian diputar kembali atau dijual kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit (*lending*) (Kasmir, 2002: 24).

Kata kredit berasal dari bahasa Yunani “*credere*” yang berarti kepercayaan atau dalam bahasa latin “*creditum*” yang berarti kepercayaan akan kebenaran (D.F. Kellerman dalam Teguh Pudjo Muljono, 1994: 9). Undang-undang Perbankan no. 10 tahun 1998 Tentang Perbankan menyatakan kredit adalah:

penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Sumber penghasilan terbesar bank berasal dari kredit yang diberikan, namun merupakan sumber risiko bisnis terbesar pula. Risiko tersebut adalah risiko kegagalan kredit/ kredit bermasalah.

Kegagalan kredit adalah kegagalan/ keterlambatan debitur dalam pengembalian angsuran pokok dan bunga pinjamannya. Rasio kredit bermasalah ini disebut *Non Performing Loan* (NPL). *Non performing loan* adalah rasio yang menggambarkan persentasi antara total kredit bermasalah (kredit kurang lancar, kredit diragukan, dan kredit macet) dengan total kredit yang diberikan (Jhon Hendri, 2009).

Pemberian kredit kepada calon debitur harus melalui prosedur pengajuan kredit dan proses analisis pemberian kredit terhadap kredit yang diajukan, agar risiko kredit bermasalah dapat diminimalkan. Bank dapat mengabulkan permohonan kredit calon debitur apabila semua persyaratannya dapat terpenuhi. Analisis pemberian kredit dapat didasarkan pada *the 6 C of credit* yaitu *character, capacity, capital, collateral, condition*, dan *constraint* serta menggunakan prinsip *commit to user* kehati-hatian.

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. yang dikenal sebagai “bank-nya pensiunan” memberikan layanan jasa pembayaran uang pensiun bulanan (bekerjasama dengan PT. Taspen dan PT. Posindo) dan kredit pensiun. Kredit pensiun ini diberikan kepada pensiunan PNS, pensiunan PT. Telkom, pensiunan PT. Pertamina, pensiunan Perhutani, dan pensiunan ABRI dengan jaminan berupa Surat Keputusan Pensiun (SKEP).

Penulis menyusun Tugas Akhir ini dengan reverensi pada Tugas Akhir sebelumnya yaitu Analisis Kredit Bermasalah pada BRI Cabang Solo Kartasura Tahun 2008 (Beti Wulandari) dan Analisis Kredit Macet pada Bank Jateng Cabang Sragen Tahun 2005-2007 (Astrid Yuniarti Sunarto). Reverensi tersebut dipilih karena Bank BRI dan Bank Jateng juga menyediakan jasa kredit pensiun. Perbedaan tugas Akhir ini dengan Tugas Akhir yang menjadi reverensi adalah pada objek yang diteliti, periode penelitian, langkah perhitungan, dan istilah yang digunakan.

Kredit pensiun pada Bank BTPN berisiko rendah karena semua kredit yang disalurkan dijamin dengan SKEP dan angsuran tiap bulannya dipotong dari uang pensiun yang diterima debitur. Namun setiap pemberian kredit pasti terdapat risiko kredit bermasalah, yaitu debitur tidak dapat melunasi kredit sesuai dengan isi perjanjian kredit. Kredit bermasalah dalam jumlah besar dapat menyebabkan kerugian bank karena dana tidak dapat diputar kembali. Bank Indonesia menetapkan batas maksimal NPL untuk semua bank di Indonesia sebesar 5%. Bank yang NPL-nya lebih dari 5% dikatakan tidak sehat dan terancam likuidasi.

Bank BTPN yang berlokasi di Wonogiri berubah status menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP) pada tahun 2009 setelah sebelumnya berstatus sebagai Kantor Kas. Penyaluran kredit Bank BTPN KCP Wonogiri tahun 2009 mencapai Rp 64.856.345.344,-, dengan kredit lancar Rp 64.737.042.815,-, kredit dalam perhatian khusus Rp 95.624.964,-, dan kredit kurang lancar Rp 23.677.565,-. Penyaluran kredit Bank BTPN KCP Wonogiri tahun 2010 meningkat menjadi Rp 98.098.137.032,-, dengan kredit lancar Rp 97.980.313.765,-, kredit dalam perhatian khusus Rp 79.367.522,-, dan kredit kurang lancar Rp 38.455.745,-. Data tersebut menunjukkan kredit kurang lancar yang meningkat dari tahun 2009 ke tahun 2010.

Penelitian ini mengacu pada kebijakan internal Bank BTPN KCP Wonogiri yang menetapkan batas maksimal NPL-nya sebesar 0,01% terhadap total kredit yang disalurkan tiap tahunnya. Acuan ini dipilih karena penetapan target ini digunakan dalam penilaian kinerja manajemen. Penyaluran kredit dan NPL yang terjadi pada suatu bank adalah hal yang lebih dulu diperhatikan dalam penilaian kinerjanya. Semakin rendah NPL-nya maka kinerja bank tersebut dianggap baik dalam pengelolaan kreditnya sehingga akan menarik investor.

Kenyataannya, NPL Bank BTPN KCP Wonogiri tahun 2009 sebesar 0,036% melebihi batas maksimal yang ditetapkan, walaupun jika dilihat dari ketentuan Bank Indonesia maka Bank BTPN KCP Wonogiri termasuk kategori sehat karena NPL-nya dibawah 5%. Pemasalahannya adalah pada

target intern bank yang belum tercapai sehingga masalah NPL ini perlu mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat.

Bank wajib menjaga kualitas kredit yang diberikan untuk mengurangi risiko kerugiannya. Bank dapat menjaga kualitas kreditnya dengan penyelamatan dan penyelesaian terhadap kredit bermasalah. Oleh karena itu dalam Tugas Akhir ini penulis ingin mengetahui rasio kredit bermasalah yang terjadi, mencari faktor-faktor yang menyebabkan NPL, dan bagaimana upaya untuk memperkecil NPL. Berdasarkan alasan tersebut, maka penulis menyusun Tugas Akhir yang berjudul: ANALISIS KREDIT BERMASALAH PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (Persero) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU WONOGIRI.

B. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perhitungan *Non Performing Loan* (NPL) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. KCP Wonogiri?
2. Apa penyebab terjadinya kredit bermasalah pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. KCP Wonogiri?
3. Upaya apa yang ditempuh oleh pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. KCP Wonogiri untuk menangani kredit yang bermasalah?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perhitungan *Non Performing Loan* (NPL) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. KCP Wonogiri.
2. Untuk mengetahui penyebab terjadinya kredit bermasalah pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. KCP Wonogiri.
3. Untuk mengetahui upaya apa yang ditempuh oleh PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. KCP Wonogiri dalam menangani kredit bermasalah yang terjadi.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi perusahaan, memberikan referensi tentang hasil analisis kredit bermasalah dan penyelesaian kredit bermasalah.
2. Bagi akademisi, penelitian ini dapat dijadikan referensi atau tambahan informasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

PEMBAHASAN

A. Kajian Pustaka

1. Pengertian bank

Menurut Undang-undang Perbankan no. 10 tahun 1998 Tentang Perbankan dan *Booklet* Perbankan Indonesia 2010, yang dimaksud dengan bank adalah:

badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2. Kegiatan bank umum

Adapun kegiatan bank umum yang ada di Indonesia adalah (Kasmir, 2002: 40-42):

- a. menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk simpanan giro (*demand deposit*), simpanan tabungan (*saving deposit*), dan simpanan deposito (*time deposit*),
- b. menyalurkan dana ke masyarakat (*lending*) dalam bentuk kredit investasi, kredit modal kerja, dan kredit perdagangan,
- c. memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*) antara lain:
 - 1) transfer (iriman uang),
 - 2) inkaso (*collection*),
 - 3) kliring (*clearing*), *commit to user*

- 4) *safe deposit box*,
- 5) *bank card*,
- 6) *bank notes* (valas),
- 7) bank garansi,
- 8) reverensi bank,
- 9) *bank draft*,
- 10) *letter of credit* (L/C),
- 11) cek wisata (*travellers cheque*),
- 12) jual beli surat perantara,
- 13) menerima setoran seperti pembayaran pajak, telepon, air, listrik, dan uang kuliah,
- 14) melayani pembayaran seperti gaji/ pensiun/ honorarium, deviden, kupon, dan bonus/ hadiah,
- 15) memberikan atau menjadi penjamin emisi (*underwriter*), penjamin (*guarantor*), wali amanat (*trustee*), perantara perdagangan efek (pialang/ broker), pedagang efek (*dealer*), dan perusahaan pengelola harta (*investment company*) dalam pasar modal.

3. Jenis-jenis kantor bank

Jenis-jenis kantor bank (Kasmir, 2002: 45-46) antara lain:

a. Kantor pusat

Kantor dimana semua kegiatan perencanaan hingga pengawasan terdapat di kantor ini. Kantor pusat tidak melaksanakan kegiatan operasional seperti kantor bank lainnya tapi mengendalikan jalannya kebijaksanaan kantor pusat terhadap kantor cabang-cabangnya, dengan kata lain kantor pusat tidak melayani jasa bank kepada masyarakat umum.

b. Kantor cabang penuh

Kantor cabang yang memberikan jasa bank paling lengkap. Kantor cabang penuh biasanya membawahi kantor cabang pembantu.

c. Kantor cabang pembantu

Kegiatan jasa bank yang dilayani hanya sebagian saja. Perubahan status dari cabang pembantu ke cabang penuh dapat terjadi bila sudah memenuhi kriteria yang ditetapkan kantor pusat.

d. Kantor kas

kantor bank yang paling kecil dimana kegiatannya hanya meliputi pembayaran oleh *teller* saja.

4. Pengertian kredit

Menurut Undang-undang no. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dan

Booklet Perbankan Indonesia 2010, menyatakan kredit adalah:

penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk
commit to user

melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

5. Unsur-unsur kredit

Adapun unsur-unsur yang terkandung dalam pemberian suatu fasilitas kredit adalah sebagai berikut (Kasmir, 2002: 94-95):

a. Kepercayaan

Yaitu suatu keyakinan pemberi kredit bahwa kredit yang diberikan (berupa uang, barang atau jasa) akan benar-benar diterima kembali di masa tertentu di masa datang. Kepercayaan ini diberikan oleh bank, dimana sebelumnya sudah dilakukan penelitian penyelidikan tentang kondisi masa lalu dan sekarang terhadap nasabah baik secara intern maupun ekstern.

b. Kesepakatan

Kesepakatan ini dituangkan dalam suatu perjanjian untuk masing-masing pihak menandatangani hak dan kewajibannya masing-masing.

c. Jangka Waktu

Setiap kredit yang diberikan memiliki jangka waktu tertentu, jangka waktu ini mencakup masa pengembalian kredit yang telah disepakati. Jangka waktu ini dapat berbentuk jangka pendek, jangka menengah atau jangka panjang.

d. Risiko

Adanya suatu tenggang waktu pengembalian akan menyebabkan suatu risiko tidak tertagihnya/ macet pemberian kredit. Semakin panjang

commit to user

jangka waktu kredit semakin besar risikonya demikian pula sebaliknya. Risiko ini menjadi tanggungan bank, baik risiko yang disengaja oleh nasabah yang lalai, maupun oleh risiko yang tidak sengaja. Misalnya terjadi bencana alam atau bangkrutnya usaha nasabah tanpa ada unsur kesengajaan lainnya.

e. Balas Jasa

Merupakan keuntungan atas pemberian suatu kredit atau jasa tersebut yang kita kenal dengan nama bunga. Balas jasa dalam bentuk bunga dan biaya administrasi kredit ini merupakan keuntungan bank.

6. Prinsip pemberian kredit

Bank harus memperoleh keyakinan apakah debitur akan memenuhi kewajibannya kepada bank secara tertib, baik pembayaran pokok pinjaman maupun bunganya, sesuai dengan kesepakatan tentang kredit yang diberikan bank. Hal tersebut dapat dilakukan dengan penilaian kredit sebelum kredit tersebut disalurkan. Penilaian kredit atau prinsip pemberian kredit disebut juga sebagai konsep *6 C's of credit*.

Prinsip perkreditan 6 C tersebut adalah sebagai berikut (Kasmir, 2002: 104-105):

a. *Character*

Character adalah data tentang kepribadian dari calon pelanggan seperti sifat-sifat pribadi, kebiasaan-kebiasaannya, cara hidup, keadaan dan latar belakang keluarga maupun hobinya. *Character* ini untuk
commit to user

mengetahui apakah nantinya calon nasabah ini jujur berusaha untuk memenuhi kewajibannya dengan kata lain ini merupakan kemauan untuk membayar (*willingness to pay*).

b. *Capacity*

Capacity merupakan suatu penilaian kepada calon debitur mengenai kemampuan melunasi kewajibannya dari kegiatan usaha yang dilakukannya atau kemampuan calon nasabah dalam mengelola usahanya yang dapat dilihat dari pendidikannya, pengalaman mengelola usahanya, sejarah perusahaan yang pernah dikelola (pernah mengalami masa sulit apa tidak, bagaimana mengatasi kesulitan). *Capacity* ini merupakan ukuran dari kemampuan dalam membayar.

c. *Capital*

Capital adalah dengan melihat penggunaan modal oleh debitur secara efektif dilihat dari laporan keuangannya dilihat dari segi *likuiditas*, *solvabilitas*, *rentabilitas*, dan ukuran lainnya. *Capital* juga harus dilihat dari mana saja sumber modal yang ada sekarang ini. Berdasarkan kondisi di atas bisa dinilai apakah layak calon debitur diberi pembiayaan, dan beberapa besar *plafond* yang layak diberikan.

d. *Colateral*

Corateral merupakan jaminan yang mungkin bisa disita apabila ternyata debitur benar-benar tidak bisa memenuhi kewajibannya. Jaminan hendaknya melebihi jumlah kredit yang diberikan. Jaminan juga harus diteliti keabsahannya sehingga jika terjadi masalah maka

commit to user

jaminan dapat segera digunakan. *Collateral* ini diperhitungkan paling akhir, artinya bilamana masih ada suatu kesangsian dalam pertimbangan-pertimbangan yang lain, maka bisa menilai harta yang mungkin bisa dijadikan jaminan.

e. *Condition of economic*

Condition of economic yaitu situasi dan kondisi politik, sosial, ekonomi, budaya yang mempengaruhi keadaan perekonomian pada suatu saat yang kemungkinannya memengaruhi kelancaran perusahaan calon debitur.

f. *Constraint*

Constraint adalah batasan dan hambatan yang tidak memungkinkan suatu bisnis untuk dilaksanakan pada tempat tertentu, misalnya pendirian suatu usaha pompa bensin yang disekitarnya banyak bengkel las atau pembakaran batu bata, peternak babi yang berada di daerah yang mayoritas penduduknya muslim. Sebaiknya calon debitur seperti ini tidak diberi kredit walaupun prinsip 5C-nya baik kecuali jika debitur tersebut pindah lokasi.

Sedangkan prinsip-prinsip 7P dalam kredit adalah sebagai berikut (Martono, 2004: 58):

a. *Personality*

Menilai nasabah dari segi kepribadiannya atau tingkah lakunya sehari-hari maupun masa lalunya. *Personality* juga mencakup sikap, emosi, tingkah laku dan tindakan nasabah dalam menghadapi suatu masalah.

commit to user

b. Party

Party adalah mengklasifikasikan nasabah ke dalam klasifikasi tertentu atau golongan-golongan tertentu berdasarkan modal, loyalitas serta karakternya. Sehingga nasabah dapat digolongkan ke golongan tertentu dan akan mendapatkan fasilitas kredit yang berbeda pula dari bank.

c. Purpose

Untuk mengetahui tujuan atau keperluan penggunaan kredit, termasuk jenis kredit yang diinginkan nasabah, misalnya apakah untuk modal kerja atau investasi, konsumtif, produktif, dan lain sebagainya.

d. Prospect

Untuk menilai usaha nasabah di masa mendatang menguntungkan atau tidak, atau dengan kata lain mempunyai prospek atau sebaliknya.

e. Payment

Merupakan ukuran bagaimana cara nasabah mengembalikan kredit yang telah diambil atau dari sumber mana saja dana untuk pengembalian kredit. Semakin banyak sumber penghasilan debitur maka akan semakin baik, sehingga jika salah satu usahanya merugi akan dapat ditutup oleh sektor lainnya.

f. Profitability

Untuk menganalisis bagaimana kemampuan nasabah dalam mencari laba. *Profitability* diukur dari periode ke periode apakah akan tetap sama atau akan semakin meningkat, apalagi dengan tambahan kredit yang akan diperolehnya.

g. Protection

Tujuannya adalah bagaimana menjaga agar usaha dan jaminan mendapatkan perlindungan. Perlindungan dapat berupa jaminan barang atau orang atau jaminan asuransi.

Sedangkan prinsip penilaian pemberian kredit dengan analisis 3 R, sebagai berikut (Nur Hidayah, 2007: 20):

a. Return

Hasil yang diperkirakan dapat diperoleh dari proyek dan hasil tersebut diperkirakan cukup untuk mengembalikan kredit beserta bunganya, di samping itu memberikan keuntungan bagi pengusahanya.

b. Repayment capacity

Kemampuan membayar kembali kredit beserta bunganya, di samping itu memberikan keuntungan pula bagi pengusahanya.

c. Risk Bearing Ability

Kemampuan suatu proyek menghadapi risiko kegagalan yang akan mengakibatkan macetnya pegembalian kredit.

7. Tujuan kredit

Pemberian suatu fasilitas kredit mempunyai tujuan tertentu. Adapun tujuan utama pemberian kredit antara lain (Martono, 2004: 48):

- a. Mencari keuntungan, yaitu dengan keuntungan yang diperoleh dari bunga yang diterima bank sebagai balas jasa dan biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah.

- b. Membantu usaha nasabah, yaitu membantu nasabah yang memerlukan dana baik untuk modal kerja, konsumsi, maupun investasi.
- c. Membantu pemerintah, dengan banyaknya kredit yang disalurkan bank berarti ada peningkatan pembangunan di berbagai sektor. Pemerintah juga mendapat keuntungan misalnya meningkatnya penerimaan pajak, membuka kesempatan kerja bagi masyarakat, meningkatkan jumlah barang dan jasa yang beredar di masyarakat, menghemat devisa negara dari barang yang diimpor, dan meningkatkan devisa negara dari barang yang diekspor.

8. Fungsi kredit

Fasilitas kredit juga memiliki fungsi sebagai berikut (Kasmir, 2002: 97-98):

- a. Untuk meningkatkan daya guna uang

Adanya kredit dapat meningkatkan daya guna uang maksudnya jika uang hanya disimpan saja tidak akan menghasilkan sesuatu yang berguna, dengan diberikannya kredit uang tersebut menjadi berguna untuk menghasilkan barang atau jasa oleh penerima kredit.

- b. Untuk meningkatkan peredaran dan lalu lintas uang

Dalam hal ini uang yang diberikan atau disalurkan akan beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya sehingga suatu daerah yang

kekurangan uang dengan memperoleh kredit maka daerah tersebut akan memperoleh tambahan uang dari daerah lainnya.

c. Untuk meningkatkan daya guna barang

Kredit yang diberikan oleh bank akan dapat digunakan oleh debitur untuk mengolah barang yang tidak berguna menjadi berguna atau bermanfaat.

d. Meningkatkan peredaran barang

Kredit dapat pula menambah atau memperlancar arus barang dari satu wilayah ke wilayah lainnya, sehingga jumlah barang yang beredar dari satu wilayah ke wilayah lainnya bertambah atau kredit dapat pula meningkatkan jumlah barang yang beredar.

e. Sebagai alat stabilitas ekonomi

Dengan memberikan kredit dapat dikatakan sebagai stabilitas ekonomi karena dengan adanya kredit yang diberikan akan menambah jumlah barang yang diperlukan oleh masyarakat. Kemudian dapat pula kredit membantu dalam mengekspor barang dari dalam negeri ke luar negeri sehingga meningkatkan devisa negara.

f. Untuk meningkatkan kegairahan berusaha

Bagi penerima kredit tentu akan dapat meningkatkan kegairahan berusaha, apa lagi bagi nasabah yang memang modalnya pas-pasan.

g. Untuk meningkatkan pemerataan pendapatan

Semakin banyak kredit yang disalurkan maka akan semakin baik, terutama dalam hal meningkatkan pendapatan. Jika sebuah kredit diberikan untuk membangun pabrik, maka pabrik tersebut tentu membutuhkan tenaga kerja, sehingga dapat pula mengurangi pengangguran. Disamping itu bagi masyarakat sekitar pabrik juga akan meningkatkan pendapatannya seperti membuka warung atau menyewakan rumah kontrakan atau jasa lainnya.

h. Untuk meningkatkan hubungan internasional

Dalam hal pinjaman internasional akan dapat meningkatkan saling membutuhkan antara penerima kredit dengan pemberi kredit. Pemberian kredit oleh negara lain akan meningkatkan kerja sama di bidang lainnya.

9. Kredit bermasalah

Kredit bermasalah disebabkan oleh debitur dalam memenuhi kewajibannya yaitu membayar angsuran kredit baik pokok dan bunganya tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui dalam perjanjian kredit. Kolektibilitas kredit menurut ketentuan Bank Indonesia adalah sebagai berikut (Martono, 2004: 60-61):

a. Kredit Lancar

Kredit yang pembayaran pokok pinjaman dan bunganya tepat waktu, perkembangan rekening baik dan tidak ada tunggakan serta sesuai dengan persyaratan kredit.

commit to user

b. Kredit dalam perhatian khusus

Kredit yang dalam pengembalian pokok pinjaman atau bunganya terdapat tunggakan sampai 90 hari.

c. Kredit Kurang Lancar

Kredit yang pengembalian pokok pinjaman dan pembayaran bunganya terdapat tunggakan telah melampaui 90 hari sampai dengan 180 hari waktu yang disepakati.

d. Kredit Diragukan

Kredit yang pengembalian pokok pinjaman dan pembayaran bunganya terdapat tunggakan telah melampaui 180 hari sampai dengan 270 hari dari waktu yang disepakati.

e. Kredit Macet

Kredit yang pengembalian pokok pinjaman dan pembayaran bunganya terdapat tunggakan telah melampaui 270 hari.

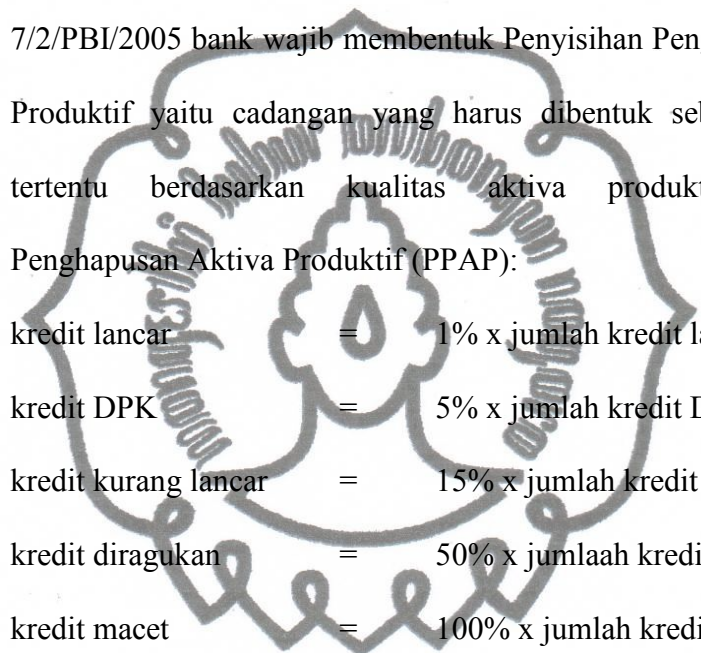
10. *Non Performing Loan*

Non Performing Loan (NPL) adalah rasio yang menggambarkan tingkat persentase tertentu antara total kredit bermasalah (kredit kurang lancar, kredit diragukan, dan kredit macet) dengan total kredit yang diberikan (Jhon Hendri, 2009). Rumus:

$$NPL = \frac{\text{jumlah kredit bermasalah}}{\text{total kredit yang diberikan}} \times 100\%$$

11. Penyisihan penghapusan aktiva produktif

Penyisihan penghapusan aktiva produktif adalah penyisihan yang dibentuk baik dalam rupiah maupun mata uang asing untuk menutup kemungkinan kerugian yang timbul sehubungan dengan penanaman dana ke dalam kredit. Menurut Peraturan Bank Indonesia no. 7/2/PBI/2005 bank wajib membentuk Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif yaitu cadangan yang harus dibentuk sebesar persentase tertentu berdasarkan kualitas aktiva produktif. Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif (PPAP):



kredit lancar	=	1% x jumlah kredit lancar
kredit DPK	=	5% x jumlah kredit DPK
kredit kurang lancar	=	15% x jumlah kredit kurang lancar
kredit diragukan	=	50% x jumlah kredit diragukan
kredit macet	=	100% x jumlah kredit macet

12. Restrukturisasi Kredit

Restrukturisasi kredit adalah upaya yang dilakukan bank dalam kegiatan usaha perkreditan agar debitur dapat memenuhi kewajibannya yang dapat dilakukan antara lain melalui (Taswan, 2008: 235):

- penurunan suku bunga kredit,
- pengurangan tunggakan bunga kredit
- pengurangan pokok kredit,

commit to user

- d. perpanjangan waktu kredit,
- e. penambahan fasilitas kredit,
- f. pengambilan asset debitur sesuai ketentuan yang berlaku,
- g. konversi kredit menjadi penyertaan modal sementara pada perusahaan debitur.

Bank dapat melakukan restrukturisasi kredit bila debitur memiliki prospek yang baik dan telah atau diperkirakan akan mengalami kesulitan pembayaran pokok dan/ atau bunga kredit. Restrukturisasi kredit tidak diperkenankan jika hanya untuk menghindari penurunan penggolongan kualitas kredit, pembentukan PPAP yang lebih besar, penghentian pengakuan pendapatan bunga secara akrual.

13. Pengertian pensiun

Pengertian pensiun menurut Undang-undang no. 11 Tahun 1992 adalah “hak seseorang untuk memperoleh penghasilan setelah bekerja sekian tahun dan sudah memasuki usia pensiun atau ada sebab-sebab lain sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.” Penghasilan diberikan dalam bentuk uang dan besarnya tergantung dari peraturan yang ditetapkan.

14. Pengertian kredit pensiun

Standar Operasional dan Prosedur Kredit Pensiun Bank BTPN menyebutkan pengertian kredit pensiun adalah:
commit to user

kredit yang diberikan kepada para pensiunan yang dikelola oleh lembaga pengelola pensiun, yang melakukan kerjasama dengan bank BTPN dalam hal pembayaran pensiun dan pemotongan hak pensiun atau pihak ketiga yang ditunjuk oleh pihak lembaga pengelola pensiun.

Hal ini juga berarti kredit pensiun adalah “produk pinjaman yang diberikan kepada para pensiunan dengan pembayaran angsuran melalui pemotongan manfaat pensiun bulanan.”

15. Pemberian kredit pensiun pada Bank BTPN KCP Wonogiri

Prosedur pemberian kredit pensiun pada Bank BTPN KCP Wonogiri yaitu:

a. Pengajuan dokumen persyaratan kredit.

Calon debitur membawa dan menyerahkan dokumen/ berkas-berkas persyaratan kredit kepada *credit acceptance officer*. Dokumen persyaratan kredit tersebut yaitu:

- 1) Surat Keputusan Pensiun (SKEP) Asli atau *photocopy* SKEP bagi nasabah *take over* (SKEP asli disusulkan sesuai target waktu yang tercantum dalam surat pernyataan *take over*),
- 2) Kartu Identitas Pensiun (KARIP) asli,
- 3) kartu identitas/ KTP nasabah dan pasangan (bila ada) yang masih berlaku,
- 4) Kartu Keluarga (KK) asli,
- 5) kartu NPWP untuk *plafond* pinjaman lebih dari Rp 50 juta,

- 6) surat keterangan sehat dari dokter pemerintah untuk *plafond* pinjaman diatas Rp 100 juta,
- 7) slip gaji terakhir dan rekomendasi kantor pos (bagi nasabah yang mengambil gaji di kantor pos),
- 8) buku rekening tabungan (bagi nasabah yang mengambil gaji di Bank BTPN maupun bank lain),
- 9) bukti pelunasan dari bank lain (khusus kredit *take over*).

b. Input data oleh *Credit Acceptance Officer* (CAO).

Hal yang dilakukan *credit acceptance officer* setelah menerima dokumen kredit dari nasabah antara lain:

- 1) cek kelengkapan dan verifikasi dokumen,

Credit acceptance officer memeriksa kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan dan menindaklanjuti kekurangan dokumen TBO (*To Be Obtained*) sesuai dengan ketentuan (apabila ada). Verifikasi ini dilakukan untuk menguji seluruh keabsahan dan keaslian dokumen. *Credit acceptance officer* melakukan verifikasi awal dan konsistensi data berdasarkan dokumen persyaratan administratif untuk mengajukan fasilitas kredit pensiun.

- 2) input data dan *interview*,

Interview merupakan proses komunikasi verbal dan non verbal dengan bertatap muka antara petugas Bank BTPN dengan calon debitur dalam proses pengajuan fasilitas kredit pensiun.

commit to user

Interview ini dilakukan untuk memastikan keabsahan dan kebenaran data yang diterima dengan melakukan konfirmasi atas data dan informasi yang diberikan oleh calon debitur dalam bentuk persyaratan dokumentasi administratif dan keterangan tertulis lainnya. Selain melakukan *interview* dengan calon debitur, *credit acceptance officer* kemudian menginput data pinjaman pada *system* bank dan menentukan jenis kredit pensiun nasabah, *plafond* kredit dan jangka waktu kreditnya. *Plafond* kredit yang diberikan oleh bank BTPN antara lain:

a) IIR (*Instalment to Income Ratio*)

IIR diberikan 70% dari uang pensiun. $IIR > 70\%$ boleh diberikan kepada calon debitur yang tinggal dengan keluarga dekat atau memiliki usaha. Hal ini diberikan dengan pertimbangan calon debitur tidak akan kekurangan uang sebagai biaya hidup apabila uang pensiun yang diterima setelah pemotongan angsuran tersebut sangat minim. Namun, bagi debitur yang membutuhkan *plafond* kredit yang lebih besar (sehingga $IIR > 70\%$) wajib dilengkapi dengan surat pernyataan yang menerangkan hal-hal sebagai berikut:

- (1) debitur telah menerima penjelasan dan mengerti bahwa uang pensiun bulanan yang diterima akan dipotong sesuai dengan besaran IIR,

commit to user

(2) debitur menyatakan bahwa sisa uang pensiun setelah dipotong angsuran cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari karena memiliki penghasilan tambahan selain uang pensiun bulanan, tinggal bersama keluarga/ anak, dan lain sebagainya.

b) suku bunga yang berlaku di bank BTPN adalah:

- | | | |
|------------------------|---|-------------|
| (1) 1 tahun - 2 tahun | = | 0,89% flat, |
| (2) 2 tahun - 5 tahun | = | 1,10% flat, |
| (3) 5 tahun - 10 tahun | = | 1,30% flat. |

c) jangka waktu

Jangka waktu kredit pensiun minimal 12 bulan sampai dengan maksimal 120 bulan (harus kelipatan 6 bulan).

Proses wawancara kepada debitur ini dilakukan untuk memastikan kebenaran identitas, kecocokan dan konsistensi informasi lisan dengan dokumen yang telah diberikan, kapasitas, kelayakan, dan kesehatan debitur. Semua informasi yang didapat pada saat proses wawancara di-*input* datanya dalam lembar wawancara standar yang ada di *system* komputer.

c. Persetujuan Kredit.

Dokumen kredit yang sudah lengkap kemudian diberikan kepada *credit acceptance upervisor* untuk dilakukan verifikasi ulang dan menandatangani berkas-berkas tersebut apabila kredit disetujui, dalam hal ini *credit acceptance upervisor* bertindak *commit to user*

sebagai Pemutus Tingkat I. Batas wewenang memutus kredit oleh *credit acceptance upervisor* ini adalah pinjaman \leq Rp 100 juta, sedangkan yang berwenang sebagai Pemutus Tingkat I untuk kredit $>$ Rp 100 juta adalah *branch manager*.

Setelah disetujui oleh Pemutus Tingkat I, berkas-berkas dokumen kredit tersebut diberikan kepada *branch manager* untuk dilakukan verifikasi ulang dan persetujuan kredit tingkat II. Pemberian persetujuan (*approval*) oleh *branch manager* ini dilakukan setelah diperoleh keyakinan bahwa dokumen dan data pinjaman sesuai hasil proses *credit acceptance officer* dan *credit acceptance upervisor* telah sesuai dengan syarat dan kondisi kredit pensiun yang berlaku. Dokumen kredit yang telah disetujui oleh *credit acceptance officer*, *credit acceptance upervisor*, dan *branch manager* kemudian diserahkan kepada *loan administration* untuk proses pencairan kredit.

3) Pencairan Kredit

Setelah menerima dokumen kredit dari *branch manager*, *loan administration* kemudian melakukan *BI checking* dan pencairan kredit. *BI checking* ditujukan untuk memperoleh informasi serta konfirmasi tentang keadaan debitur yang berkaitan dalam hubungannya dengan bank, termasuk fasilitas kredit, dan kolektibilitas. Jika *BI checking* sudah selesai dan hasil dari *BI checking* tersebut menunjukkan bahwa nasabah layak untuk diberi *commit to user*

kredit pensiun maka *loan administration* melakukan pencairan kredit.

4) Pembayaran Dana Kredit Pensiun

Pembayaran uang kredit pensiun yang telah disetujui dilakukan pada bagian *teller*. *Teller* bertugas memastikan pembayaran tunai diberikan kepada orang yang berhak sesuai dengan dokumen transaksi yang mendasari transaksi dimaksud.

Analisis Kelayakan Pemberian Kredit Kepada Calon Debitur Dalam Pemberian Kredit Pensiun Pada Bank BTPN KCP Wonogiri

Pemberian kredit kepada pelanggan dilakukan berdasarkan analisa kelayakan pemberian kredit. Analisa kelayakan pemberian kredit dilakukan pada saat wawancara dengan calon debitur. Analisa kelayakan pemberian kredit kepada calon debitur pada dasarnya adalah memperkirakan kemampuan debitur dalam membayar angsuran kreditnya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan:

- a. menerapkan prinsip-prinsip umum pemberian kredit,
- b. menganalisa berkas dokumen atau catatan pelanggan,
- c. mencari masukan dari sumber-sumber lain, misalnya: daftar hitam penunggak kredit, kelompok usaha yang sejenis, dan mitra usaha calon debitur.

Analisis kelayakan kredit dimaksudkan untuk menentukan kelayakan pemberian kredit yang akan diberikan kepada calon debitur. Analisis

kelayakan kredit ini dapat menentukan tingkat kepercayaan kepada calon debitur dan dapat menghindari kemungkinan terjadinya kerugian akibat kredit bermasalah.

Secara umum analisis kelayakan kredit dapat dilakukan dengan menggunakan Prinsip 6C. Prinsip 6C yang digunakan Bank BTPN KCP Wonogiri antara lain:

- a. **Character**, adalah aspek watak atau kepribadian calon debitur. Apakah calon debitur memiliki berkelakuan yang baik dan selalu berusaha memenuhi janji. Hal ini dilakukan dengan:
 - 1) meneliti riwayat hidup calon nasabah,
 - 2) meneliti reputasi calon debitur tersebut di lingkungan usahanya,
 - 3) meminta *bank to bank information* (Sistem Informasi Debitur),
 - 4) mencari informasi kepada asosiasi-asosiasi usaha dimana calon debitur berada,
 - 5) mencari informasi tentang hobi calon debitur, merokok atau tidak merokok,
 - 6) mencari informasi tentang kesehatan calon debitur.
- b. **Capacity**, adalah aspek kemampuan (kapasitas) calon debitur dalam melunasi kewajibannya, dilihat dari banyaknya kelancaran pengembalian kredit. Kapasitas calon debitur ini dapat dilihat dari struk gaji, buku tabungan, rekomendasi dari Kantor Pos. dan bukti pelunasan dari bank lain (khusus *take over*).

- c. **Capital** adalah aspek modal calon debitur. Hal yang perlu diketahui adalah apakah debitur punya sumber penghasilan lain atau mempunyai suatu usaha, besarnya modal, hutang serta komposisi kekayaan calon debitur sehingga dapat diketahui kemampuan calon debitur dalam pengembalian kredit.
- d. **Condition of economy** adalah aspek pengaruh dari *trend* perekonomian secara umum yang diperkirakan akan berpengaruh terhadap usaha calon debitur.
- e. **Collateral** adalah aspek jaminan dalam bentuk harta benda milik calon debitur, atau pihak lain sebagai penjamin. Namun untuk pensiunan yang diutamakan adalah SKEP yang dimiliki calon debitur.
- f. **Constrain** Merupakan faktor hambatan berupa faktor-faktor sosial psikologis yang ada pada suatu daerah tertentu yang menyebabkan suatu proyek tidak dapat dilaksanakan.

Penggunaan prinsip 6 C pada Bank BTPN KCP Wonogiri lebih difokuskan pada *character*, *capacity*, dan *collateral*. Jika prinsip-prinsip tersebut tidak terpenuhi maka permohonan kredit pensiun ditolak.

Tingkat Kolektibilitas Kredit Bank BTPN KCP Wonogiri

Tingkat kolektibilitas kredit pensiun Bank BTPN KCP Wonogiri ditetapkan berdasarkan kemampuan membayar dibagi menjadi 5, yaitu:

- a. kredit lancar atau kolektibilitas 1, yaitu kredit yang angsurannya dibayar tepat waktu, dan semua persyaratan kredit terpenuhi,

commit to user

- b. kredit dalam perhatian khusus (DPK) atau kolektibilitas 2, yaitu kredit yang memiliki tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau bunga sampai dengan 90 hari,
- c. kredit kurang lancar atau kolektibilitas 3, yaitu kredit yang memiliki tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau bunga di atas 90 hari sampai dengan 120 hari,
- d. kredit diragukan atau kolektibilitas 4, yaitu kredit yang memiliki tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau bunga di atas 120 hari sampai dengan 180 hari,
- e. kredit macet atau kolektibilitas 5, yaitu kredit yang memiliki tunggakan pembayaran angsuran pokok dan atau bunga di atas 180 hari.

B. Pembahasan dan Analisis

1. Rasio Kredit Bermasalah

Tabel II.1
Rekap Kredit yang Termasuk NPL
Per 31 Desember 2009

Kolektibilitas	Jumlah Kredit
Lancar	Rp 64.737.042.815,-
Dalam Perhatian Khusus (< 90 hari)	Rp 95.624.964,-
Kurang Lancar (90-120 hari)	Rp 23.677.565,-
Diragukan (120-180 hari)	Rp 0,-
Macet (>180 hari)	Rp 0,-
Total Kredit	Rp 64.856.345.344,-

Tabel II.2
Rekap Kredit yang Termasuk NPL
Per 31 Desember 2010

Kolektibilitas	Jumlah Kredit
Lancar	Rp 97.980.313.765,-
Dalam Perhatian Khusus (< 90 hari)	Rp 79.367.522,-
Kurang Lancar (90-120 hari)	Rp 38.455.745,-
Diragukan (120-180 hari)	Rp 0,-
Macet (>180 hari)	Rp 0,-
Total Kredit	Rp 98.098.137.032,-

a. *Non Performing Loan* (NPL)

NPL tahun 2009:

$$NPL = \frac{\text{jumlah kredit bermasalah}}{\text{total kredit yang diberikan}} \times 100\%$$

$$NPL = \frac{Rp 23.677.042.565,-}{Rp 64.85.345.344,-} \times 100\% = 0,036\%$$

Angka 0,036% berarti dari total kredit yang diberikan, sebesar 0,036% kredit tersebut bermasalah karena menunggak lebih dari 90 hari.

NPL tahun 2010:

$$NPL = \frac{\text{jumlah kredit bermasalah}}{\text{total kredit yang diberikan}} \times 100\%$$

$$NPL = \frac{Rp 38.455.745,-}{Rp 98.098.137.032,-} \times 100\% = 0,039\%$$

Angka 0,039% berarti dari total kredit yang diberikan, sebesar 0,039% kredit tersebut bermasalah karena menunggak lebih dari 90 hari.

b. Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif Tahun 2009

$$\begin{aligned}\text{Kredit lancar} &= 1\% \times \text{Rp } 647.37.042.815,- \\ &= \text{Rp } 647.370.428,-\end{aligned}$$

Penyisihan penghapusan aktiva produktif untuk kredit lancar adalah
Rp 647.370.428,-

$$\begin{aligned}\text{Kredit DPK} &= 5\% \times \text{Rp } 95.624.964,- \\ &= \text{Rp } 4.781.248,-\end{aligned}$$

Penyisihan penghapusan aktiva produktif untuk kredit dalam
perhatian khusus adalah Rp 4.781.248,-

$$\begin{aligned}\text{Kredit KL} &= 15\% \times \text{Rp } 23.677.565,- \\ &= \text{Rp } 3.551.635,-\end{aligned}$$

Penyisihan penghapusan aktiva produktif untuk kredit kurang lancar
adalah Rp 3.551.635,-

Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif Tahun 2010

$$\begin{aligned}\text{Kredit lancar} &= 1\% \times \text{Rp } 97.980.313.765,- \\ &= \text{Rp } 979.803.138,-\end{aligned}$$

Penyisihan penghapusan aktiva produktif untuk kredit lancar adalah
Rp 979.803.138,-

$$\begin{aligned}\text{Kredit DPK} &= 5\% \times \text{Rp } 79.367.522,- \\ &= \text{Rp } 3.968.376,-\end{aligned}$$

Penyisihan penghapusan aktiva produktif untuk kredit dalam perhatian
khusus adalah Rp 3.968.376,-

$$\begin{aligned}\text{Kredit KL} &= 15\% \times \text{Rp } 38.455.745,- \\ &= \text{Rp } 5.768.362,-\end{aligned}$$

Penyisihan penghapusan aktiva produktif untuk kredit kurang lancar
adalah Rp 5.768.362

Hasil perhitungan di atas menunjukkan adanya peningkatan NPL dari tahun 2009 ke tahun 2010 sebesar 0,003%. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa NPL yang terjadi melebihi kebijakan intern NPL Bank BTPN KCP Wonogiri yaitu 0,01%. Oleh karena itu masalah NPL ini perlu mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat agar jumlahnya tidak menjadi lebih besar dan tidak melebihi kebijakan intern yang ditetapkan.

2. Penyebab Kredit Bermasalah

Hal-hal yang menyebabkan kredit menjadi bermasalah dapat terjadi baik dari pihak debitur maupun dari pihak karyawan bank itu sendiri, antara lain:

a. Dari pihak debitur:

1) Terdapat debitur yang mempunyai pinjaman ganda.

Debitur yang mempunyai pinjaman lebih dari satu bank (mempunyai pinjaman selain di bank BTPN) dapat terjadi uang pensiun bulanannya minus, sehingga harus setor sendiri ke bank BTPN sejumlah kekurangannya. Kredit menjadi bermasalah bila debitur tidak datang untuk menyetorkan kekurangannya tersebut.

2) Retur tagihan Pos karena uang pensiun tidak diambil.

Debitur tidak datang ke Kantor Pos untuk mengambil uang pensiunan bulanannya sehingga angsuran kreditnya tidak dapat direalisasi.

3) Stop dana pensiun atau hak menerima pensiun dihentikan.

Hal ini biasa terjadi pada pensiunan janda ataupun duda. Bila janda atau duda tersebut menikah lagi maka uang pensiunannya akan dihapus sedangkan debitur masih punya tunggakan kredit di bank BTPN, sehingga debitur itu harus setor sendiri ke bank, namun seringkali debitur itu tidak datang untuk menyetorkan angsuran kreditnya tersebut.

4) Uang pensiun berkurang (minus).

Hal ini terjadi karena tunjangan istri atau anak dihapus karena meninggal dunia ataupun anak sudah dewasa (menikah), sehingga tunjangannya hilang. Hilangnya tunjangan tersebut mengakibatkan uang pensiun menjadi minus setelah dipotong angsuran kredit. Oleh karena itu debitur harus menyetor sendiri kekurangan angsuran yang dipotong tersebut (*tombok*). Jika debitur tidak datang untuk mengambil uang pensiunan maka angsuran kredit tidak tertagih.

5) Adanya permohonan kredit dengan SKEP palsu.

Debitur menggunakan SKEP yang telah dilakukan perubahan pada tanggal lahir (dimudahkan) atau menambah nominal gaji pada struk gajinya. SKEP ini mudah/ rawan
commit to user

dipalsukan sehingga perlu ketelitian dari karyawan bank dalam mengamati SKEP yang dibawa oleh calon debitur.

6) Debitur meninggal dunia.

Adanya debitur yang meninggal dunia dan tidak ada laporan dari pihak keluarga kepada pihak bank, sehingga kredit tidak dapat segera di-cover oleh asuransi karena klaim asuransi terhambat. Hal lain yang dapat terjadi adalah syarat klaim asuransi untuk debitur yang meninggal dunia tersebut belum lengkap sehingga sisa pinjaman nasabah tidak dapat segera di-cover oleh pihak asuransi.

7) Kesalahan/ keterlambatan proses mutasi

Contohnya Tuan A kantor bayar pensiunnya adalah Bank A, kemudian Tuan A mengajukan pinjaman di Bank BTPN sehingga kantor bayar pensiun Tuan A harus dipindahkan ke Bank BTPN, namun dalam hal ini pihak Bank BTPN tidak/ belum melapor kepada PT. Taspen sehingga Bank BTPN tidak dapat mendebet rekening tabungan Tuan A untuk pembayaran angsuran sehingga terjadi tunggakan karena kantor bayar Tuan A masih di kantor bayar lama (Bank A).

b. Dari pihak karyawan bank (*fraud* karyawan)

Fraud adalah kesengajaan yang dilakukan karyawan untuk mendapat keuntungan atau memperkaya diri sendiri/ kelompoknya.

Fraud dapat berupa:

commit to user

1) Penggelapan pelunasan

Penggelapan pelunasan dapat dilakukan pada debitur yang melakukan pelunasan atas OBD pinjamannya. Uang tersebut tidak dibukukan melainkan digunakan untuk kepentingan pribadi karyawan. Debitur diberi tanda terima uang yang mirip dengan dokuman yang sebenarnya.

2) Kredit fiktif

Kredit fiktif dilakukan dengan mengatasnamakan debitur yang telah meninggal atau telah lunas pinjamannya. Oknum intern menggunakan SKEP asli yang masih dikuasai bank, tanda tangan debitur dipalsukan.

3) Kredit dompleng

Kredit dompleng juga bisa dilakukan oleh karyawan bank maupun karyawan kantor pos. Kredit dompleng dilakukan dengan memanfaatkan debitur yang benar mempunyai pinjaman di bank BTPN. Oknum intern menambah jumlah nominal pinjaman dari yang diajukan debitur dan selisih lebihnya dimanfaatkan oknum tersebut untuk keperluan pribadi.

Berdasarkan analisa penulis, adanya kredit bermasalah yang terjadi pada Bank BTPN KCP Wonogiri terjadi karena ada debitur yang berkantor bayar di kantor pos yang meninggal dunia dan tidak/ belum ada konfirmasi dari ahli waris. Keterlambatan

konfirmasi dari ahli waris debitur ini disebabkan karena birokrasi yang rumit. Proses klaim asuransi belum dapat dilakukan karena dokumen persyaratannya belum lengkap.

Selain itu adanya pihak ketiga dari mitra kerjasama Bank BTPN KCP Wonogiri yang kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan perjanjian yang telah disepakati dalam pemotongan angsuran kredit, yaitu potongan angsuran kredit tersebut tidak disetorkan ke Bank BTPN KCP Wonogiri sesuai perjanjian.

3. Upaya penyelesaian kredit bermasalah

Pihak bank harus segera melakukan upaya penagihan atau penyelesaian terhadap kredit yang menunggak. Debitur yang termasuk kolektibilitas 1 dan 2, bank harus melakukan penagihan (*collection*), yaitu tindakan yang dilakukan untuk menangani keterlambatan pembayaran angsuran. Proses penagihan (*collection*) meliputi:

- a. pengiriman surat pemberitahuan kepada debitur,
- b. pengiriman surat teguran kepada debitur,
- c. kunjungan langsung (*on the spot*) ke alamat debitur.

Bagi nasabah yang termasuk kolektibilitas 3, 4, dan 5, selain ketiga proses diatas pihak bank harus melakukan tindakan penagihan secara intensif dan melakukan restrukturisasi kredit. Restrukturisasi kredit adalah upaya perbaikan yang dilakukan pihak bank terhadap debitur yang

kesulitan memenuhi kewajibannya tanpa adanya penambahan *plafond* kredit. Restrukturisasi kredit yang dilakukan bank BTPN antara lain:

a. Perpanjangan jangka waktu kredit

Perpanjangan jangka waktu ini dilakukan dengan menambah jangka waktu kredit yang diajukan debitur, misal dari 60 bulan menjadi 72 bulan.

b. Pemberian *grace periode*

Grace periode adalah menambah jatuh tempo angsuran kredit debitur, misalnya jatuh tempo tanggal 5 tiap bulannya maka dapat diundur dengan diberi batas waktu hingga tanggal 20 setiap bulannya. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan debitur memiliki penghasilan atau sumber dana lain yang bisa digunakan untuk membayar angsuran kreditnya. Debitur harus melunasi tunggakan angsurannya yang selama 3 bulan lalu dan bulan berjalan (berikutnya).

c. Penurunan suku bunga.

Penurunan suku bunga dilakukan melalui negosiasi antara pihak bank dengan debitur, sampai sejauh mana bunga dapat diturunkan agar debitur bisa (tidak keberatan) dalam pembayaran angsuran kreditnya.

Restrukturisasi diberikan bila:

- debitur memiliki itikad baik (kooperatif),
- debitur masih memiliki sumber pendapatan lain selain uang pensiun,
- debitur bersedia memindahkan kantor bayarnya ke Bank BTPN,

commit to user

- d. debitur memenuhi ketentuan pemberian kredit yang berlaku.

Restrukturisasi tidak boleh dilakukan bila:

- a. kredit sudah pernah direstrukturisasi sebelumnya,
- b. ditujukan untuk memperbaiki tunggakan, tanpa mempertimbangkan kemampuan membayar,
- c. penambahan *plafond* pinjaman (*plafondering*),
- d. bertujuan untuk memperbaiki *non performing loan* (NPL),
- e. bertujuan untuk mengurangi biaya PPAP.

Atas pinjaman yang telah direstrukturisasi tersebut, maka pihak bank harus melakukan pemantauan dengan memastikan debitur mengambil uang pensiun bulannya secara teratur setiap bulannya secara tepat waktu. Selambat-lambatnya tanggal 9 bulan berikutnya, pihak bank wajib melaporkan setiap debitur yang direstrukturisasi ke kantor pusat yang selanjutnya akan meneruskan laporan ke Bank Indonesia sebagai laporan rutin bulanan.

Tindakan setelah restrukturisasi, yaitu:

- a. Hapus buku

Hapus buku adalah pemindahan catatan atas kredit yang menurut pertimbangan pihak bank sangat kecil kemungkinan untuk dapat ditagih kembali, dari neraca ke rekening administratif tanpa menghapus hak tagih bank kepada debitur. Hapus buku dilakukan jika debitur telah ada pada kolektibilitas 5 (macet) dan tidak terdapat transaksi selama 6 bulan pada saat usulan *write off*.

commit to user

b. Hapus tagih

Hapus tagih adalah tindakan yang dilakukan bank untuk menghapus seluruh atau sebagian kewajiban debitur karena berdasarkan pertimbangan bank debitur tersebut tidak mungkin untuk memenuhi kewajibannya dan bank juga tidak mempunyai hak tagih.

Berdasarkan analisa penulis, pengiriman surat pemberitahuan dan surat peringatan dilakukan hanya sebagai pemenuhan langkah awal sesuai prosedur, selanjutnya pihak bank harus segera melakukan *on the spot* agar kredit yang menunggak segera terbayar. Namun upaya *on the spot* yang dilakukan Bank BTPN KCP Wonogiri dalam melakukan penagihan (*collection*) masih sering tertunda. Hal ini karena *credit acceptance supervisor* (CAS) yang hanya dijabat oleh satu orang dan tidak leluasa untuk meninggalkan kantor sebagai petugas penagihan (*PIC Collect*) karena harus melakukan *approval* kredit dari para calon debitur.

Upaya restrukturisasi yang benar-benar dapat dilaksanakan adalah perpanjangan jangka waktu kredit dan pemberian *grace periode*, sedangkan penurunan suku bunga tidak dapat dilakukan karena penetapan suku bunga ini sudah sesuai ketentuan pasar dan dapat merugikan bank lebih banyak. Tindakan hapus buku dan hapus tagih belum pernah dilaksanakan oleh Bank BTPN KCP Wonogiri karena kredit menunggak yang terjadi tidak sampai pada kolektibilitas 5 (kredit macet).

BAB III

TEMUAN

A. Kelebihan

1. Tidak ada *fraud* dari karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri.
2. Kredit bermasalah yang terjadi pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri hanya pada tingkat kolektibilitas-3, tidak sampai ada kredit yang termasuk kolektibilitas-5 (kredit macet).

B. Kelemahan

1. NPL pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri meningkat 0,003%, yaitu tahun 2009 sebesar 0,036% dan tahun 2010 sebesar 0,039%. NPL yang terjadi melebihi target intern bank yaitu $NPL \leq 0,01\%$.
2. *On the spot* sering tertunda karena *credit acceptance supervisor* (CAS) hanya dijabat oleh satu orang dan tidak leluasa meninggalkan kantor sebagai petugas penagihan (*PIC Collect*) karena harus melakukan *approval* kredit dari para calon debitur.
3. Kurangnya tanggung jawab dari mitra kerjasama PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri dalam melaksanakan perjanjian yang telah disepakati untuk pemotongan angsuran kredit, yaitu potongan angsuran kredit tidak disetorkan/ *commit to user* direalisasi sesuai perjanjian.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penyaluran kredit pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri tahun 2009 mencapai Rp 64.856.345.344,-, dengan kredit lancar Rp 64.737.042.815,-, kredit dalam perhatian khusus sebesar Rp 95.624.964,-, dan kredit kurang lancar Rp 23.677.565,-. Penyaluran kredit pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri tahun 2010 meningkat menjadi Rp 98.098.137.032,-, dengan kredit lancar Rp 97.980.313.765,-, kredit dalam perhatian khusus Rp 79.367.522,-, dan kredit kurang lancar Rp 38.455.745,-. *Non Performing Loan* (NPL) pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri tahun 2009 sebesar 0,036% dan NPL tahun 2010 sebesar 0,039%. Hasil tersebut tampak adanya peningkatan NPL dari tahun 2009 ke tahun 2010 sebesar 0,003%. NPL yang terjadi juga melebihi kebijakan intern NPL PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri yaitu 0,01%, walaupun NPL tersebut dapat dikatakan baik karena berada dibawah ketentuan NPL maksimal Bank Indonesia sebesar 5%.
2. Kredit bermasalah pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri dapat terjadi karena terdapat debitur yang mempunyai *commit to user* pinjaman ganda, retur tagihan kantor pos, stop

dana pensiun, uang pensiun berkurang (minus) karena hilangnya tunjangan anak atau istri, permohonan kredit dengan SKEP palsu, nasabah meninggal dunia dan tidak ada laporan dari pihak keluarga kepada pihak bank, terdapat keterlambatan mutasi, serta fraud karyawan seperti penggelapan pelunasan, kredit fiktif, dan kredit dompleng.

Adanya kredit bermasalah yang terjadi pada terjadi karena ada debitur yang meninggal dunia dan tidak/ belum ada konfirmasi dari ahli waris. Keterlambatan konfirmasi dari ahli waris debitur ini disebabkan karena birokrasi yang rumit. Proses klaim asuransi belum dapat dilakukan karena dokumen persyaratannya belum lengkap. Selain itu adanya pihak ketiga dari mitra kerjasama PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri yang kurang bertanggung jawab dalam melaksanakan perjanjian yang telah disepakati dalam pemotongan angsuran kredit, yaitu potongan angsuran kredit tersebut tidak disetorkan/ direalisasi sesuai perjanjian tersebut.

3. Upaya-upaya yang dilakukan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri untuk menangani kredit bermasalahnya yaitu dengan pengiriman surat pemberitahuan kepada debitur, pengiriman surat teguran kepada debitur, *on the spot* ke alamat debitur, perpanjangan jangka waktu kredit, pemberian *grace periode*, dan penurunan suku bunga.

Upaya *on the spot* yang dilakukan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri dalam melakukan penagihan terhadap kredit kurang lancar masih sering tertunda. Hal ini karena *commit to user* *credit acceptance supervisor* (CAS) yang hanya dijabat

oleh satu orang dan tidak leluasa untuk meninggalkan kantor sebagai petugas penagihan (*PIC Collect*) karena harus melakukan *approval* kredit dari para calon debitur.

B. Saran

1. Masalah peningkatan NPL pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri tahun 2009 ke tahun 2010 perlu mendapatkan penanganan yang cepat dan tepat agar jumlahnya tidak menjadi lebih besar dan tidak melebihi kebijakan intern yang ditetapkan.
2. Meningkatkan koordinasi dan hubungan baik dengan mitra kerjasama, misalnya mengadakan kegiatan bersama antara karyawan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wonogiri dengan karyawan mitra kerjasama agar pemotongan angsuran kredit debitur dapat terealisasi sesuai perjanjian.
3. Melakukan pemisahan tugas *person in charge (PIC) collect* yang sebelumnya dilaksanakan oleh *credit acceptance supervisor (CAS)* digantikan kepada *credit acceptance officer (CAO)*. *PIC Collect* adalah orang yang diberi tanggung jawab untuk mengawasi dan menyelesaikan masalah penagihan kredit. Adanya pemisahan tugas ini diharapkan proses penagihan dapat lebih maksimal karena CAO yang bertindak sebagai *PIC collect* dapat lebih leluasa meninggalkan kantor misalnya untuk membantu ahli waris debitur dalam melengkapi dokumen persyaratan klaim asuransi yang terhambat birokrasi.

commit to user

DAFTAR PUSTAKA

- Hendri, John. 2009. *Non performing loans*. Terdapat online di: <http://jhamrin.blogspot.com/feeds/posts/default>, 19/05/2011, 11:50 WIB
- Hidayah, Nur. 2007. *Analisis kredit pada PD BPR BKK Lasem*. Terdapat online di: <http://google.com/TugasAkhir>, 15/05/2011, 09:17 WIB
- <http://www.btpn.com/index.php?idm=14>, 14/03/2011, 20:26 WIB
- Kasmir. 2002. *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Edisi Keenam. Jakarta: Rajawali Pers
- Martono. 2004. *Bank dan lembaga keuangan lain*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ekonisia
- Muljono, Teguh Pudjo. 1994. *Manajemen perkreditan bagi bank komersil*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: BPFE
- Pemerintah Republik Indonesia. 2005. *Peraturan Bank Indonesia nomor 7/2/PBI/2005 tentang penilaian kualitas aktiva bank umum*
- Pemerintah Republik Indonesia. 2002. *Undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan*. Jakarta: Sinar Grafika
- Pemerintah Republik Indonesia. 2010. *Booklet perbankan indonesia 2010*. Jakarta: Bank Indonesia
- PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero), Tbk. *Sertifikasi kredit pensiun*
- PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Persero), Tbk. *Standar operasional prosedur*
- Sunito, Astrid Yuniarti. 2009. *Analisis kredit macet pada Bank Jateng cabang sragen selama tahun 2005 – 2007*. Tugas Akhir Tidak Diterbitkan
- Taswan. 2008. *Akuntansi perbankan: transaksi dalam valuta rupiah*. Edisi 3. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Wulandari, Beti. 2008. *Analisis kredit bermasalah pada BRI cabang Solo Kartasura tahun 2008*. Tugas Akhir Tidak Diterbitkan